

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* PUTRI
JOGJA DALAM MENDUKUNG LAYANAN INFORMASI
PARIWISATA DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

**ADELLA FARA ARNATA
22.94.0242**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026**

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* PUTRI
JOGJA DALAM MENDUKUNG LAYANAN INFORMASI
PARIWISATA DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

**ADELLA FARA ARNATA
22.94.0242**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* PUTRI JOGJA DALAM MENDUKUNG LAYANAN INFORMASI PARIWISATA DI KOTA YOGYAKARTA

yang disusun dan diajukan oleh

Adella Fara Arnata
22.94.0242

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 18 Mei 2026

Dosen Pembimbing



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
NIK. 190302321

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* PUTRI JOGJA DALAM MENDUKUNG LAYANAN INFORMASI PARIWISATA DI KOTA YOGYAKARTA

yang disusun dan diajukan oleh

Adella Fara Arnata

22.94.0242

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 18 Mei 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si.
NIK. 190302326

Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A.
NIK. 190302316

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
NIK. 190302321



Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 11 Juni 2026

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Adella Fara Arnata
NIM : 22.94.0242

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Penerapan *E-Government* Melalui Website Putri Jogja Dalam Mendukung Layanan Informasi Pariwisata di Kota Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

1. Karya tulis ini benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 18 Mei 2026

Yang Menyatakan,

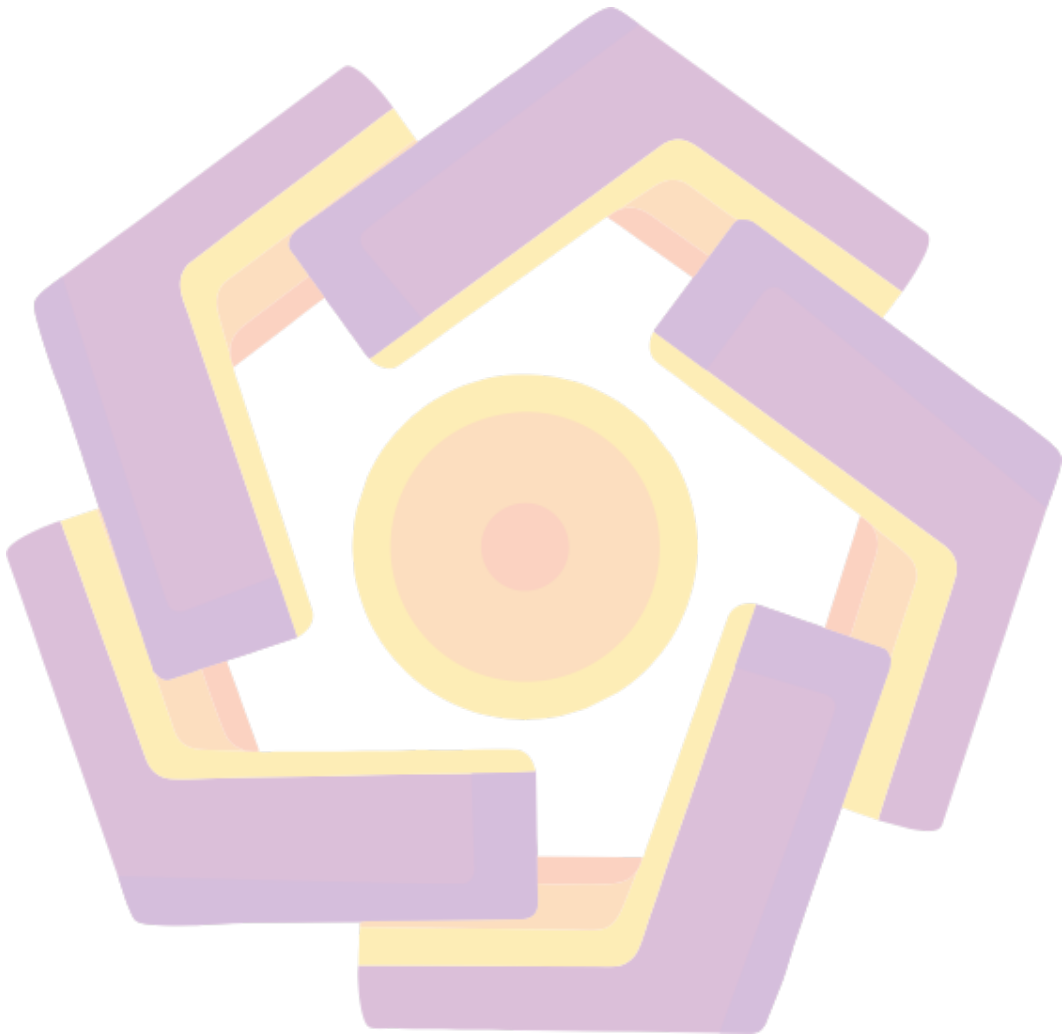


Adella Fara Arnata

MOTTO

“Seasons may change, winter to spring”

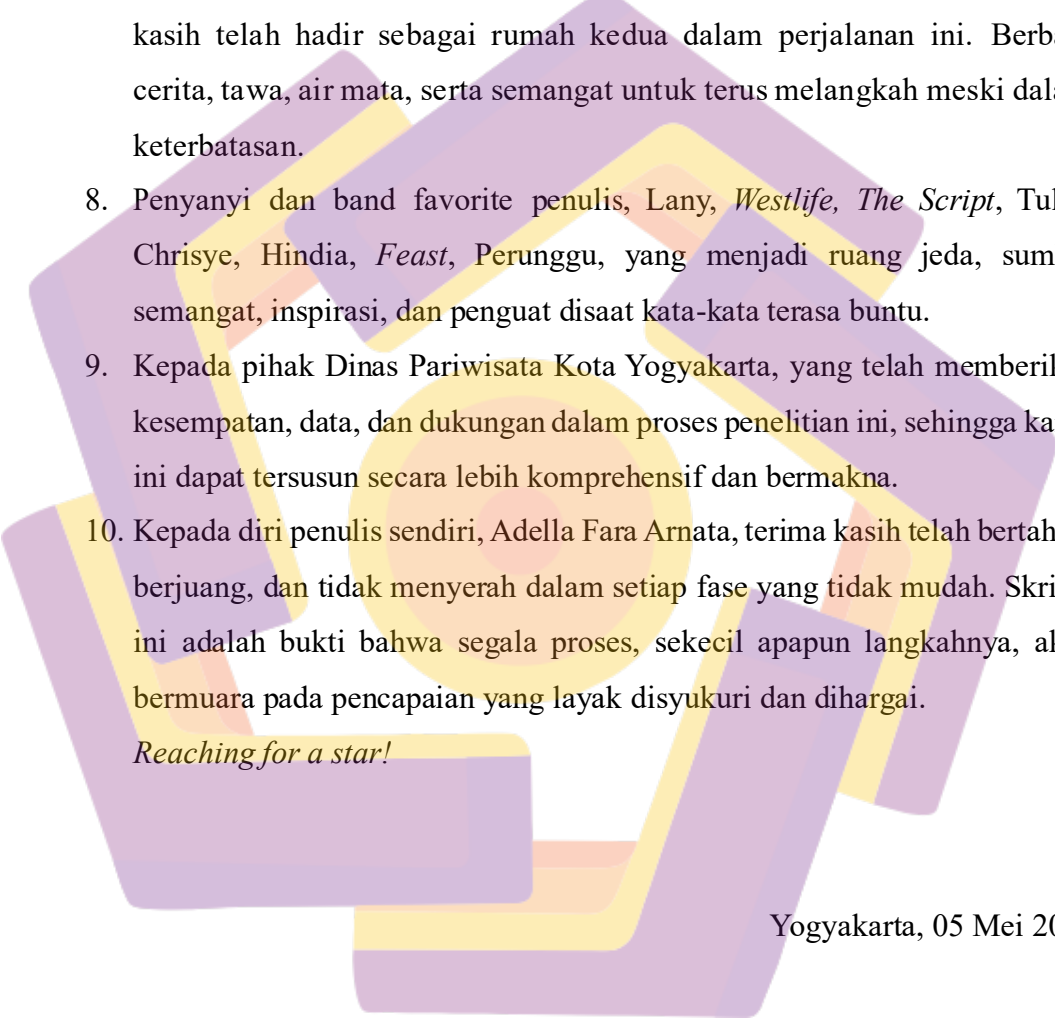
-Westlife-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'amin. Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, yang telah menguatkan langkah, meneguhkan hati, serta melapangkan jalan dalam setiap proses yang penulis lalui. Atas izin-Nya, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan sebagai wujud ikhtiar, doa, dan harapan yang terangkai dalam perjalanan panjang penuh pembelajaran. Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial, sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh ketulusan, kesabaran, dan keteguhan hati telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan nilai-nilai keilmuan yang tidak hanya memperkaya pengetahuan, tetapi juga membentuk cara berpikir penulis.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta, Bapak Ferri, Bapak Hanan, Bapak Zuhdan, Ibu Ina, Ibu Ardiyati, dan Ibu Mei, yang telah menjadi sumber inspirasi, membagikan ilmu, pengalaman, dan nilai kehidupan yang akan selalu penulis bawa dalam setiap langkah ke depan.
5. Teruntuk cinta pertama dan panutan hidup penulis, kedua orang tua tercinta, kakek & nenek, om & tante. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak terbatas, dukungan materiil, serta pengorbanan yang tak terhitung. Segala pencapaian ini adalah bagian kecil dari upaya penulis untuk membalas setiap tetes keringat dan harapan yang telah ditiptkan.

- 
6. Kepada adik-adik tercinta Agnes, Alif, & Joya yang senantiasa menjadi penguat dalam diam, penghibur disaat lelah, serta pengingat bahwa setiap perjuangan memiliki makna untuk keluarga.
 7. Kepada teman-teman saya Nazra, Lina, Lovisa, Sukma, Angis, Rizka, Audriana, Isnaini, Shafilla, Ayuk, Anas, Angel, Oline, Nachia, Catherina, Adeline, Abigail, dll yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah hadir sebagai rumah kedua dalam perjalanan ini. Berbagi cerita, tawa, air mata, serta semangat untuk terus melangkah meski dalam keterbatasan.
 8. Penyanyi dan band favorite penulis, Lany, *Westlife*, *The Script*, Tulus, Chrisye, Hindia, *Feast*, Perunggu, yang menjadi ruang jeda, sumber semangat, inspirasi, dan penguat disaat kata-kata terasa buntu.
 9. Kepada pihak Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan, data, dan dukungan dalam proses penelitian ini, sehingga karya ini dapat tersusun secara lebih komprehensif dan bermakna.
 10. Kepada diri penulis sendiri, Adella Fara Arnata, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap fase yang tidak mudah. Skripsi ini adalah bukti bahwa segala proses, sekecil apapun langkahnya, akan bermuara pada pencapaian yang layak disyukuri dan dihargai.

Reaching for a star!

Yogyakarta, 05 Mei 2026

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* Melalui *Website* Putri Jogja Dalam Mendukung Layanan Informasi Pariwisata di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat melakukan perbaikan dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terutama kepada Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 05 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Industri Pariwisata.....	12
2.2 PUTRI JOGJA (Pusat Data Industri Pariwisata Kota Yogyakarta).....	13
2.3 Teori <i>E-Government</i>	15

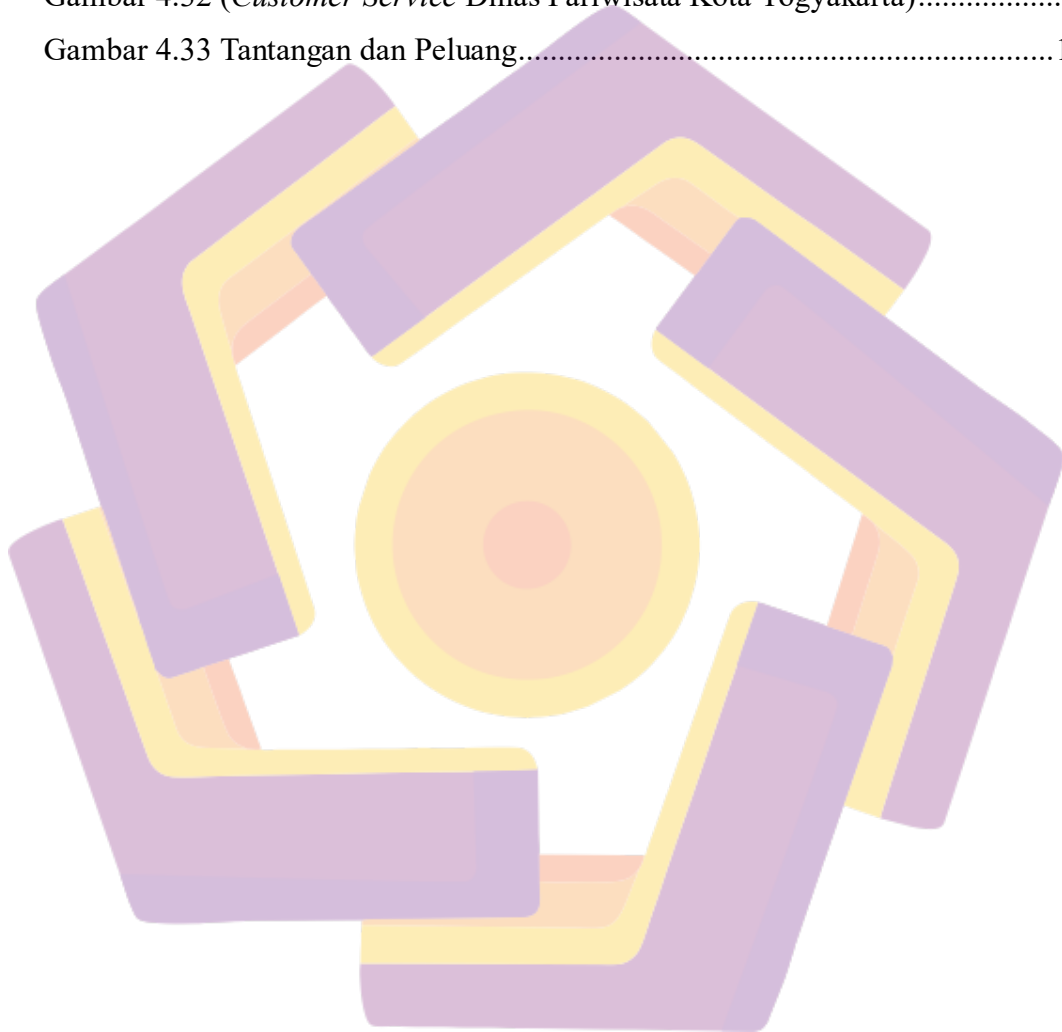
2.3.1 Pengertian <i>E-Government</i>	15
2.3.2 Pengertian Pengembangan <i>E-Government</i>	17
2.3.3 Tujuan <i>E-Government</i>	20
2.3.4 Klasifikasi <i>E-Government</i>	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	27
2.5 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Objek Penelitian.....	40
3.3 Subjek Penelitian.....	41
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.5 Sumber Data.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Profil Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta.....	48
4.1.1 Profil Putri Jogja (Pusat Data Industri Pariwisata Yogyakarta).....	51
4.1.2 Peran Putri Jogja dalam Ekosistem Informasi Pariwisata Kota Yogyakarta	61
4.1.3 Keterkaitan Putri Jogja dengan Kebijakan SPBE dan <i>Smart City</i>	62
4.2 Analisis Penerapan <i>E-Government</i> Melalui <i>Website</i> Putri Jogja Dalam Mendukung Layanan Informasi Pariwisata di Kota Yogyakarta	63
4.3 Analisis Aspek <i>Support</i>	66
4.3.1 Temuan Aspek <i>Support</i>	66
4.3.2 Pembahasan Aspek <i>Support</i>	77

4.4 Analisis Aspek <i>Capacity</i>	79
4.4.1 Temuan Aspek <i>Capacity</i>	79
4.4.2 Pembahasan Aspek <i>Capacity</i>	90
4.5 Analisis Aspek <i>Value</i>	91
4.5.1 Temuan Aspek <i>Value</i>	91
4.6 Tantangan dan Peluang Implementasi Putri Jogja.....	101
4.6.1 Temuan Tantangan dan Peluang.....	101
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	120

DAFTAR GAMBAR

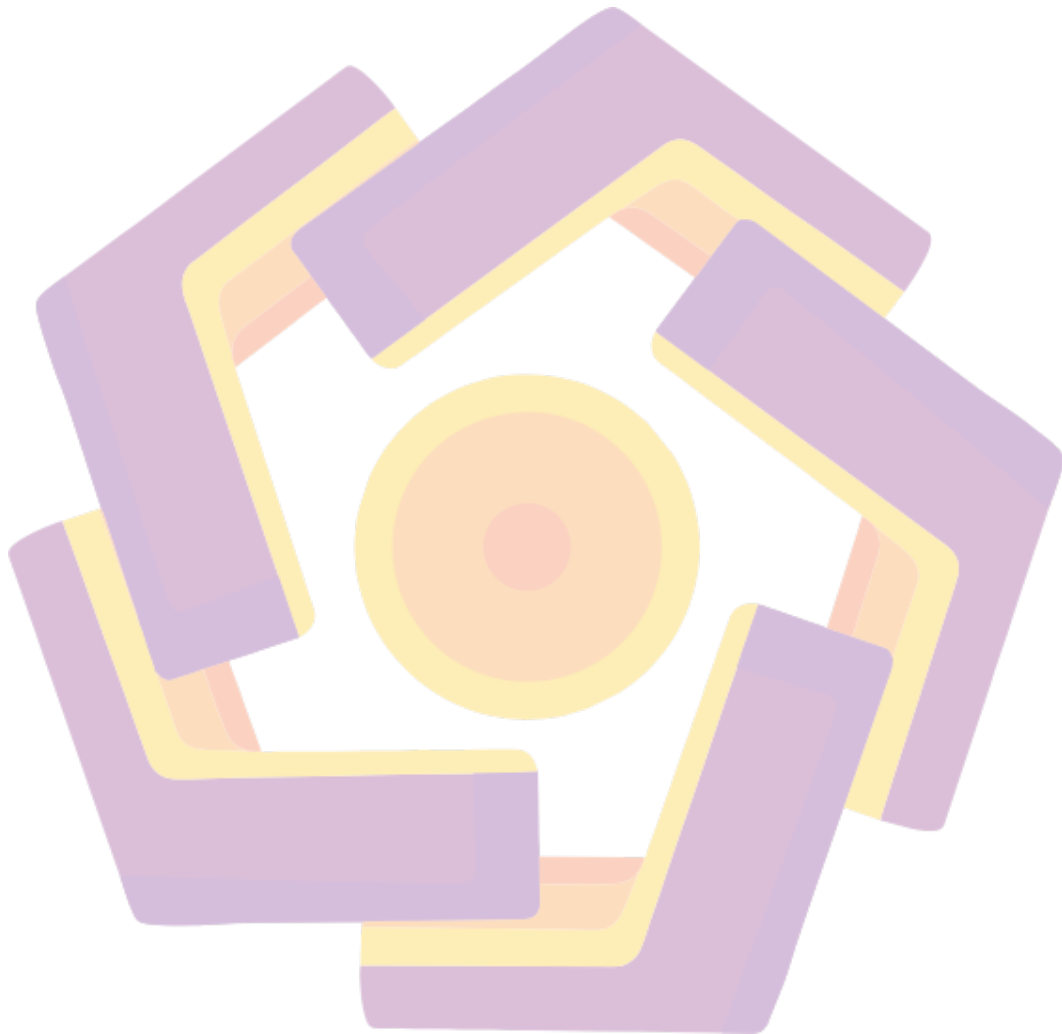
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	388
Gambar 3.1 Sumber Data.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta	50
Gambar 4.2 Peresmian <i>Website</i> Putri Jogja.....	52
Gambar 4.3 Data Kunjungan Wisatawan Kota Yogyakarta 2023	53
Gambar 4.4 Data Kunjungan Wisatawan Kota Yogyakarta 2024	54
Gambar 4.5 Grafik Pariwisata berdasarkan Kategori Industri 2024.....	55
Gambar 4.6 Halaman Utama <i>Website</i> Putri Jogja	56
Gambar 4.7 Peta Industri Pariwisata.....	56
Gambar 4.8 Pilihan Kategori Hotel.....	57
Gambar 4.9 Pilihan Kategori Destinasi.....	57
Gambar 4.10 Pilihan Kategori Restoran	58
Gambar 4.11 Pilihan Kategori Toko Oleh-Oleh.....	58
Gambar 4.12 Pilihan Kategori Kecamatan.....	59
Gambar 4.13 Indikator Keberhasilan <i>E-Government</i>	64
Gambar 4.14 Indikator <i>Support</i>	66
Gambar 4.15 Grafik Pariwisata berdasarkan Kategori Industri 2024.....	68
Gambar 4.16 SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	70
Gambar 4.17 SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	70
Gambar 4.18 Anggaran <i>Updating</i> Data Usaha Pariwisata 2024.....	74
Gambar 4.19 Anggaran <i>Updating</i> Data Usaha Pariwisata 2025.....	74
Gambar 4.20 Anggaran <i>Updating</i> Data Usaha Pariwisata 2026.....	74
Gambar 4.21 Tautan Putri Jogja di Instagram @pariwisata.jogjakota.....	76
Gambar 4.22 Tautan Putri Jogja di Instagram @pinarak.jogja	76
Gambar 4.23 Tautan <i>Website</i> Putri Jogja di Laman Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta	77
Gambar 4.24 Indikator <i>Capacity</i>	79
Gambar 4.25 SOP Verifikasi Data.....	88
Gambar 4.26 SOP <i>Updating</i> Data.....	89

Gambar 4.27 Indikator <i>Value</i>	91
Gambar 4.28 Kategori Restoran.....	95
Gambar 4.29 Tampilan Kategori Restoran.....	95
Gambar 4.30 <i>Google Maps</i> Menuju Restoran.....	96
Gambar 4.31 Instagram Restoran.....	96
Gambar 4.32 (<i>Customer Service</i> Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta).....	99
Gambar 4.33 Tantangan dan Peluang.....	102



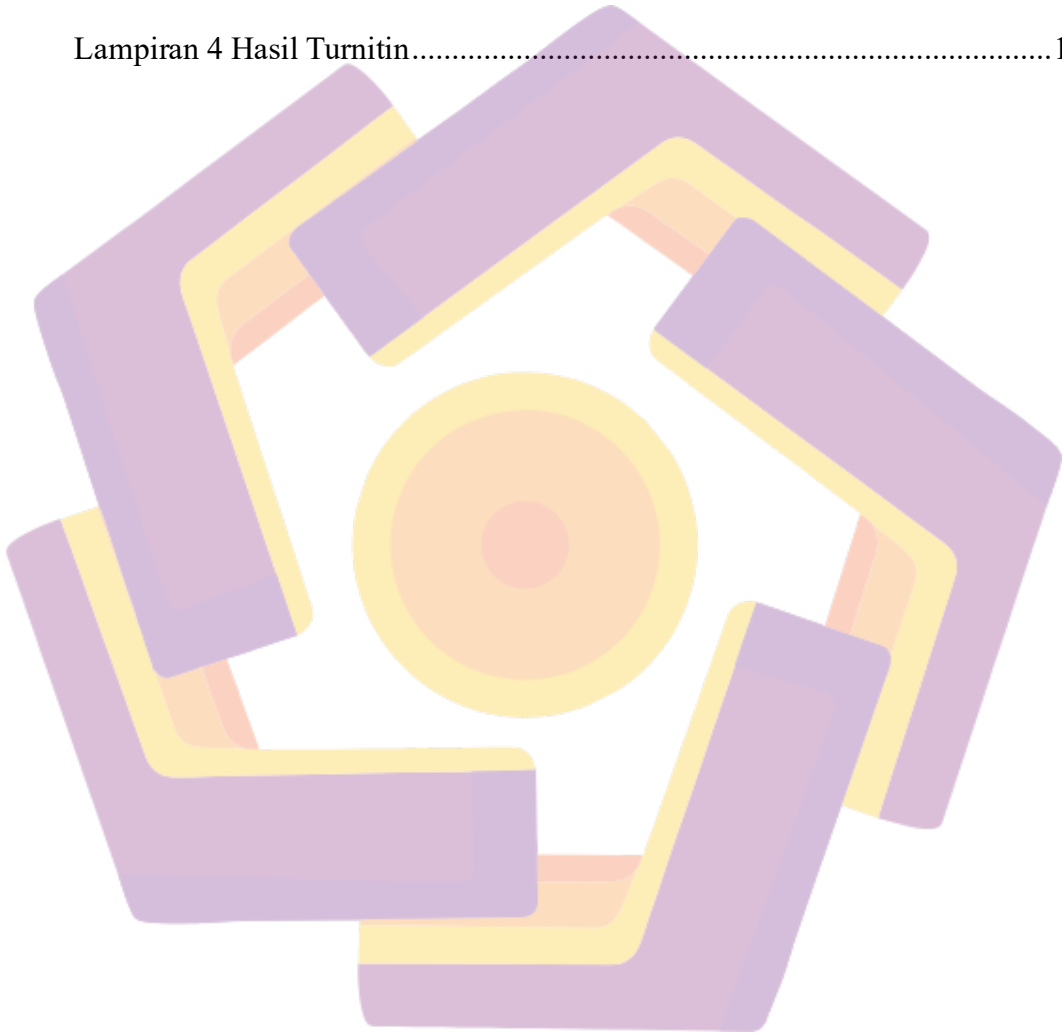
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	41
Tabel 4.1 Infrastruktur Teknologi Informasi.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Interview Guideline</i>	120
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan	123
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dan Reduksi Data.....	125
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	133



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta. Latar belakang penelitian didasarkan pada urgensi transformasi digital dalam sektor pariwisata sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada kerangka teori *e-government* menurut Indrajit (2002), yang meliputi aspek *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *website* Putri Jogja secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum optimal. Pada aspek *capacity*, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah SDM, ketergantungan pada individu tertentu, belum optimalnya *transfer knowledge*, serta kebutuhan peningkatan kapasitas infrastruktur sistem. Pada aspek *support*, ditemukan adanya komitmen kelembagaan yang kuat dari Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta yang didukung oleh kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), kebijakan Satu Data, koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta dukungan anggaran yang berkelanjutan, meskipun efektivitas sosialisasi masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada aspek *value*, *website* Putri Jogja mampu memberikan nilai melalui peningkatan efektivitas layanan informasi pariwisata, efisiensi pengelolaan data dan penyebaran informasi, serta transparansi informasi publik yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, ditinjau dari perspektif Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), implementasi *website* Putri Jogja telah sejalan dengan prinsip digitalisasi layanan publik dan integrasi data, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek tata kelola, manajemen data, serta peningkatan kualitas layanan berbasis pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengembangan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi partisipasi masyarakat guna mewujudkan transformasi digital pemerintahan yang efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: *e-government*, *website* Putri Jogja, pariwisata, SPBE, layanan informasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of e-government through the Putri Jogja website in supporting tourism information services in the city of Yogyakarta. The background of the study is based on the urgency of digital transformation in the tourism sector in response to the development of information technology and the increasing public demand for fast, transparent, and easily accessible public services. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted qualitatively descriptively with reference to the e-government theoretical framework according to Indrajit (2002), which includes aspects of support, capacity, and value. The results show that the implementation of the Putri Jogja website has generally been running quite well, but not optimally. In terms of capacity, there are still obstacles such as limited human resources, dependence on certain individuals, suboptimal knowledge transfer, and the need to increase the capacity of system infrastructure. In terms of support, a strong institutional commitment was found from the Yogyakarta City Tourism Office supported by the Electronic-Based Government System (SPBE) policy, the One Data policy, coordination across Regional Apparatus Organizations (OPD), and continuous budget support, although the effectiveness of socialization still needs to be improved. Meanwhile, in terms of value, the Putri Jogja website is able to provide value through increasing the effectiveness of tourism information services, efficiency of data management and information dissemination, and transparency of public information that is more open and easily accessible to the public. Thus, viewed from the perspective of Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE), the implementation of the Putri Jogja website is in line with the principles of digitalization of public services and data integration, but still requires strengthening in aspects of governance, data management, and improving the quality of user-based services. Therefore, continuous efforts are needed in system development, increasing human resource capacity, and optimizing community participation to realize an effective and sustainable digital transformation of government.

Keywords: e-government, Putri Jogja website, tourism, SPBE, information services.